

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Kata Hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel garni, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata Hotel sendiri merupakan perkembangan dari Bahasa Prancis, *hostel*, berasal dari kata Latin : *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani, 1993 :2)

Menurut Rumeckso, (2002 :2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola *Professional* untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No. PM.10/PW.301/Phb.77).

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan, makan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK. Menparpostel No. Km.34/NK 103/MPPT.87)

Dari pengertian hotel diatas dapat disimpulkan bahwa

1. Hotel adalah suatu usaha komersial.
2. Hotel diperuntukkan bagi umum
3. Hotel mempunyai sytem pelayanan.
4. Hotel menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada. Selama tamu tinggal dihotel ,tentu memerlukan berbagai fasilitas seperti telepon, mencuci pakaian, TV, kolam renang dan lain-lain.

Ada beberapa Departemen di hotel antara lain :

a.Front office Departement

b.Housekeeping Departement

c. Food And Beverage Departement

d.Marketing and sales Departement

e.Accounting Departement

f.Human Resource Departement

g.Engineering Departement

h.IT (informatika Teknologi) Department

B. Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping Departement adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restaurant, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan. berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli :

Menurut (Agusnawar, 2000: 20) *housekeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Menurut (Rumekso, 2002 :1) *Housekeeping department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun didalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *offices* serta toilet.

Melihat dari kata *housekeeping* itu, maka peran dari *housekeeping department* sangat penting dalam suatu hotel. *housekeeping department* dijadikan salah satu dengan *front office department* menjadi *room division*. Memang tidak dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping department* dengan *front office* sangat penting. *Front office department* adalah bagian yang bertugas menjual kamar, sedangkan *housekeeping department* yang bertugas menyiapkan dan membersihkan kamar agar siap dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan oleh umum. *Housekeeping department* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar

tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat, membersihkan serta memelihara ruangan-ruangan hotel baik di dalam atau di luar hotel . Oleh sebab itu, semua aktifitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dan dapat terjaga dengan baik.

Karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area* , *Gym* , *function room* dan *laundry* dan ruangan lainnya. Mereka merupakan bagian dari tim yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut tamu-tamu hotel. *Housekeeping* memiliki sifat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal detail dan menindak lanjuti segala kerusakan yang diperlukan.

Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, *housekeeping Departement* dibagi beberapa seksi (rumekso 2002 : 7) menurut area tugas masing-masing, yaitu :

1. *Floor Section (room section)*

Floor section sering juga disebut *room section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. tugas ini dilakukan oleh *room boy*.

2. *Houseman section (public area section)*

Bertugas atas kebersihan *public area* secara keseluruhan, yang meliputi kantor manajemen, *corridor*, *lobby*, *restaurant*, *public toilet* dan lain-lain yang merupakan tanggung jawabnya. *Public area* ini dibagi beberapa subseksi yaitu sebagai berikut:

- a. *Houseman Subsection* yang mempunyai area tugas pembersihan *lobby area*, *toilet*, *corridor* dan *employee area*.
- b. *Garden subsection* yang bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun gedung.
- c. *Sport and recreation* yang mempunyai area tugas di semua fasilitas *sport* dan rekreasi di hotel tersebut, seperti *swimming pool*, *Gym*, *Spa*.

3. *Linen dan Uniform Section*

Bertanggung jawab atas penerimaan linen baik yang kotor maupun yang bersih dari binatu, kelengkapan pengiriman linen bersih ke *floor section*, serta pelayanan kebutuhan *linen* dan *uniform* kepada *department* lain.

4. *Laundry Section*

Petugas yang bertanggung jawab khusus untuk urusan :

- a. *Guest Laundry* : Cucian pakaian tamu
- b. *Uniform Laundry* : Cucian *Uniform* Karyawan

c. *Linen Laundry* : Cucian *Linen* hotel

C . Pengertian Room Attendant

Room Attendant adalah salah satu bagian di *housekeeping department* yang mempunyai peranan penting memberikan pelayanan kamar dalam mendukung kelancaran operasional di sebuah hotel. *Room attendant* merupakan penanggung jawab untuk menjaga atau memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan kamar-kamar tamu sesuai dengan fasilitas yang tersedia atau yang telah ditentukan .Tugas pemeliharaan kamar-kamar dihotel akan dikerjakan oleh *room boy* bagi petugas pria, *Room Maid* bagi petugas wanita. *Room attendant* dituntut untuk menjadikan kamar yang bersih, segar dan aman, nyaman, tenang serta menarik adalah produk utama yang harus tersedia dan harus dapat diberikan kepada tamu yang menginap di hotel sebagai pembeli. Pengertian *Room Attendant / room boy* berdasarkan beberapa para ahli :

Menurut Rumecko (2002 :7) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Menurut Agus Sulastiyono,(1994: 42) *Room Attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke rapihan tempat tidur .mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dapat melihat kerapian tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus

disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk kamarnya. Disinilah peranan *room attendant* berperan penting bagi operasional hotel.

D. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Standar operasional prosedur biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir. (Laksmi, 2008 :52)

Setiap perusahaan bagaimana pun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah paduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Berikut beberapa pengertian standar Operasional Prosedur dari beberapa sumber buku :

SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dalam kegiatan. (Insani, 2010:1)

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana

melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya dan siapa yang melakukannya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra,2015 :11)

Selain itu standar Operasional Prosedur juga memiliki Tujuan dan Fungsi yaitu :

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk memperjelas perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur yang baik adalah Standar operasional Prosedur yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

1. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut

(Indah Puji,2014;30) :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau Pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja,dan supervisor.

- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi Konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
 - d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
 - e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif
 - f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
 - g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan *administrative* lainnya, sehingga melindungi rumah sakit dan petugas.
 - h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan
 - i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi Standar Operasional prosedur yang baru.
2. Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014; 35) :
- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja

- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpanan
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

E. Manfaat Standar Operasional

Standar Operasional Prosedur atau yang sering disebut sebagai Prosedur tetap (Protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan.

Standar operasional Prosedur memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008) :

1. Sebagai Standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar Operasional Prosedur membantu staf lebih mandiri dan tidak tergantung pada manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk

cepat melakukan tugasnya.

6. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian Pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari penumpukan pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.

F. Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

1. Konsisten

Standar Operasional Prosedur harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi terkait.

2. Komitmen

Standar Operasional Prosedur harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajarannya organisasi dari level yang paling rendah dan tertinggi

Perbaikan berkelanjutan, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur harus terbuka penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh yang benar-benar efisien dan efektif.

3. Mengikat

Standar Operasional Prosedur harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai mempunyai peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

4. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan

G. Standart Operasional Prosedur pembersihan kamar *check out*

Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar *check out* menurut (Rumekso 2002 :7) :

Jika tamu sudah *Check out*, kamar harus segera dipersiapkan kembali agar dapat dijual. Pada bagian ini *Floor Section* atau *room section* mempersiapkan kamar yang baru saja ditinggalkan oleh tamu.

1. Setelah *room boy* mempersiapkan *trolley*, *room boy* menuju kamar yang akan dibersihkan dan taruh *trolley* di dekat kamar menghadap pintu kamar yang akan dibersihkan.
2. Ketuk pintu/tekan *bell* tiga kali sambil menyebutkan identitas diri
 “*Housekeeping*” atau “*Room boy*” *please*” tunggu beberapa saat untuk memastikan tamu tidak ada didalam kamar

3. Buka pintu kamar dengan kunci dengan mengucapkan “Permisi” atau “*Excuse me*”
4. Menyalakan lampu dalam kamar sambil memeriksa kalau ada yang mati atau terjadi kerusakan
5. Membuka *Black curtain* atau *night curtain* agar suasana kamar terlihat lebih terang
6. Memeriksa perlengkapan kamar atau barang-barang tamu apakah tertinggal dalam kamar segera laporkan ke order taker atau simpan terlebih dahulu
7. *Clear up* sampah maupun kotoran lainnya
8. Mengeluarkan alat-alat bekas makanan terutama peralatan *room service* dan letakkan di *pantry* terdekat
9. Melakukan *making bed* (Menata tempat tidur) sesuai dengan standar hotel
10. Memeriksa *guest supplies* yang kurang dan bersihkan gelas dan *astray* yang kotor
11. Setelah selesai *making bed*, melanjutkan dengan *Cleaning Bath room* :
 - a. Membersihkan sampah
 - b. *Wash basin, wastafel* dengan bagian seperti *mirror, wash basin table, wash basin, toilet bowl, water tank*
 - c. Membersihkan *wall tile*, dinding kamar mandi terbuat dari keramik, walaupun terbuat dari marmer, agar tidak menyerap air
 - d. Membersihkan *shower curtain*
 - e. Membersihkan *bath tub*, bak mandi selalu diperhatikan kebersihannya terutama bila habis dipakai untuk berendam tamu.

- f. Membersihkan *toilet bowl*, *Toilet bowl* setiap hari harus dibersihkan oleh *room boy* agar menimbulkan bau dikamar mandi
- g. *Cleaning wall and floor bath room*. Lantai kamar mandi terbuat dari keramik atau marmer. Meskipun dindingnya hanya sebagian yang tertutupi marmer.
- h. *Dusting a room* dimaksudkan untuk membersihkan debu maupun kotoran lain yang menempel pada perlengkapan yang ada di kamar tamu. Lakukan *dusting* searah jarum jam agar lebih efektif dan tidak ada yang terlewatkan
- i. Terakhir memeriksa kelengkapan kamar mulai dari *bedroom* dan *bathroom*

H. Standart Operasional Prosedur *cleaning occupaid room/stay over*

Standar operasional prosedur pembersihan kamar *occupaid room* menurut (Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung HKO/05/23 ;Agusnawar ,2000 :26 ;Rumekso,2002 :73).

Pada saat pembersihan kamar , usahakan agar jangan terlalu banyak menyentuh atau memindahkan barang-barang milik tamu.Pembersihan kamar-kamar yang *occupied* biasanya dikerjakan dan diselesaikan sebelum tengah hari
Proses pembersihannya adalah sebagai berikut

1. Dorong *trolley* kedepan pintu kamar yang akan dibersihkan.
2. Letakkan *trolley* sejajar dengan corridor. Jangan sekali-kali meletakkan secara melintang.
3. Usahakan *trolley* tidak menyentuh tembok atau dinding kamar tamu. Apabila *trolley* itu tertutup pada salah satu sisinya.hadapkan yang terbuka ke pintu

kamar supaya dapat mengambil dan menaruh perlengkapan dengan mudah sekaligus menjaga keamanannya.

4. Setelah *trolley* ditaruh dengan tepat, ketuklah pintu kamar tamu dengan punggung jari. Jangan terlalu keras atau terlalu pelan.
5. Ketuk pintu 3 x, sambil menyebut jati diri
6. Apabila ada jawaban dari dalam kamar, tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka, ucapkan *greeting* dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan.
7. Nyalakan semua lampu bila *night curtain* tertutup, sambil mengecek. Jika ada lampu yang mati, segera laporkan kepada supervisor.
8. Bukalah *night curtain* agar kamar menjadi lebih terang.
9. Bukalah jendela jika kamar tidak ber- ac, agar udara segar masuk ke dalam kamar.
10. Matikan lampu yang ada di dalam kamar untuk menghemat listrik
11. Gantungkan pakaian tamu dengan hanger didalam *wardrobe*
12. Hubungi *valet* apabila ada cucian, agar segera diambil.
13. Bila ada barang-barang milik *room service*, keluarkan dan kumpulkan di *room counter* dan kemudian menghubungi *waiter room service* untuk mengambilnya.
14. Keluarkan sampah-sampah yang ada didalam keranjang sampah, baik ada yang di *bed room* maupun di *bath room*. Bersihkan asbak dan masukkan kotoran ke dalam *garbage* di *room boy trolley*.
15. Angkat lena-lena kotor (*stripping*) diatas *bed* dengan terlebih dahulu

memindahkan barang-barang milik tamu yang ada diatasnya ke *dressing table* atau *dressing chair*, maupun yang ada didalam kamar kamar mandi dan meletakkan ke dalam *container* pada *room boy trolley*.

16. Bawa masuk *linen supplies* yang akan dipasang.
17. Tata dan rapikan tempat tidur
18. Rapikan atau kembalikan pakaian tamu/barang-barang tamu ke tempat semula.
19. Bersihkan kamar mandi dengan terlebih dahulu mencuci gelas yang telah dipakai dan juga asbak. Ganti handuk yang kotor/basah dengan yang bersih.
20. Lengkapi *guest supplies* di *bed room* dan *bath room*.
21. Bersihkan debu pada seluruh perlengkapan tamu
22. Bersihkan debu lantai atau carpet dengan *vacuum cleaner*.
23. Isi kembali termos dengan air es
24. Periksa kembali seluruh bagian di kamar tersebut
25. Apabila tamu berada didalam kamar, katakan kepada tamu bahwa pembersihan telah selesai dan kemudian mohon diri dengan sopan.
26. Tinggalkan kamar tersebut sambil menutup pintu pelan-pelan. Pastikan bahwa pintu sudah dalam keadaan terkunci.
27. Mencatat semua perlengkapan *linen supplies* maupun *guest supplies* didalam *room boy control sheet* dan *room boy guest supplies control sheet*

I. Kode-Kode kamar, Artinya dan Ciri-cirinya

1. CO (*Check Out*) artinya kamar baru saja ditinggalkan oleh tamunya

Ciri-cirinya :

- a. Tidak ada barang tamu
- b. Kamar mandi dan kamar tidur berantakan dan kotor
- c. Kondisi kamar tampak tidak lengkap

2. O (*Occupied*) artinya kamar yang ditempati oleh tamu, karena sudah terdaftar resmi di hotel.

Ciri-cirinya :

- a. Ada barang-barang milik tamu dialam kamar
- b. *Bed* tempat bekas pakai kondisi tidak rapi
- c. Kamar kotor, banyak sampah di tempat sampah
- d. *Bathroom* tampak habis dipakai